

COMISSÃO DE TURISMO

PROJETO DE LEI Nº 4.782, DE 2023

Apensados: PL nº 4.855/2023 e PL nº 57/2024

Acrescenta art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”, com o objetivo de assegurar ao adquirente de bilhete de passagem aérea e de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo a emissão do respectivo comprovante no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da confirmação do pagamento.

Autor: Deputado DEFENSOR STÉLIO DENER

Relator: Deputado MERSINHO LUCENA

I - RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 4.782, de 2023, de autoria do nobre Deputado Defensor Stélio Dener, acrescenta art. 10-A à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que “Dispõe sobre as atividades das agências de turismo”, com o objetivo de assegurar ao adquirente de bilhete de passagem aérea e de demais serviços e atividades de viagem ou de turismo a emissão do respectivo comprovante no prazo máximo de vinte e quatro horas, a contar da confirmação do pagamento.

Na justificção do projeto, o ilustre Autor aponta que iniciativa em análise busca lidar com a prática de efetivação da reserva sem a correspondente emissão do bilhete por parte de agências de viagem. Dessa forma, em muitos casos, a solicitação de compra é lançada como “efetivada” ou “confirmada”; no entanto, na prática, o bilhete de passagem, por vezes, demora dias, semanas ou meses para ser emitido – ou, no limite, nem chega a ser



emitido. Essa prática, prossegue o Autor, não se verifica apenas nas aquisições de passagens aéreas, mas também em outras como reservas de hotéis e pousadas e alugueis de veículos.

Para tratar desse problema, o Projeto institui obrigatoriedade de um prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas para a emissão tanto dos bilhetes aéreos ou de comprovantes relativos a outros serviços relacionados a viagens. Caso não cumpra tal obrigatoriedade, o consumidor pode solicitar ressarcimento ou remarcação de viagem ou serviço sem custo adicional.

O Projeto foi distribuído, em 09/10/2023, às Comissões de Defesa do Consumidor; Turismo e de Constituição e Justiça e de Cidadania.

Na Comissão de Defesa do Consumidor, em 30/04/2025, foi apresentado o parecer n. 3 do Relator, Dep. Duarte Jr., pela aprovação deste, e do PL nº 4.855/2023 e PL nº 57/2024, apensados, na forma de Substitutivo. Em 28/05/2025, foi aprovado o parecer. Os seguintes Projetos de Lei foram apensados:

- 1- PL nº 4.855/2023, de autoria do Sr. Cabo Gilberto Silva, que altera a Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), para estabelecer normas de proteção ao consumidor de serviços de turismo.
- 2- PL nº 57/2024, de autoria do Sr. Jadyel Alencar, que altera as Leis nºs 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor), 11.771, de 17 de setembro de 2008 (Política Nacional do Turismo) e 12.974, de 15 de maio de 2014 (Lei das Agências de Turismo) para criar mecanismos nas relações consumeristas e atribuir responsabilidades aos prestadores de serviços na forma que especifica.

Recebemos a honrosa missão de relatá-la, em 12/06/2025. Ao fim do prazo regimental, em 26/06/2025, não foram apresentadas emendas ao projeto, nesta Comissão.



Cabe-nos, agora, nesta Comissão de Turismo, apreciar a matéria quanto ao mérito, nos aspectos atinentes às atribuições do Colegiado, nos termos do art. 32, XIX, do Regimento Interno desta Casa.

Em 24/09/2025, foi apresentado o Parecer da Comissão de Turismo, de minha autoria, pela aprovação deste PL nº 4.782, de 2023, e dos apensados, PL nº 4.855, de 2023, e PL nº 57, de 2024, na forma do Substitutivo da Comissão de Defesa do Consumidor. No entanto, o referido Parecer não foi apreciado. Sendo assim, será apresentado novo Parecer.

É o relatório.

II - VOTO DO RELATOR

O presente Projeto de Lei, na forma do Substitutivo apresentado pelo Dep. Duarte Jr. na Comissão de Defesa do Consumidor, representa um avanço significativo para a segurança jurídica e a proteção do consumidor no setor de turismo, um dos mais dinâmicos e relevantes para a economia nacional. A intermediação de serviços turísticos, especialmente em um ambiente digital, trouxe novas vulnerabilidades para o consumidor. Esta proposição trata de algumas das questões que têm sido fontes de conflitos e prejuízos para as pessoas.

Para o referido Substitutivo, são considerados os avanços trazidos pelos Projetos de Lei nº 4.855/2023 e nº 57/2024, apensados, que reforçam a necessidade de maior transparência, segurança jurídica e previsibilidade nas relações entre consumidores, agências de turismo e prestadores de serviço.

A alteração do art. 9º é fundamental para o setor, exigindo que as agências forneçam os dados dos passageiros de forma tempestiva, observando a questão da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD). Essa medida protege o consumidor e confere maior segurança jurídica às próprias agências e companhias aéreas, definindo claramente as obrigações no fluxo de informações.



O aprimoramento do art. 10º fortalece o princípio da transparência, importante para o Código de Defesa do Consumidor. A exigência de detalhar a modalidade de transporte, identificar todas as empresas envolvidas e sinalizar restrições são informações cruciais para que o consumidor tome uma decisão com maior clareza.

A inclusão do art. 10-A também traz avanços importantes. A prática de algumas agências de realizar a venda, receber o pagamento e postergar a emissão do bilhete aéreo ou a efetivação da reserva tem gerado inúmeros transtornos e prejuízos aos consumidores.

Não obstante, vejo a possibilidade de alguns aprimoramentos no Substitutivo apresentado na Comissão de Defesa do Consumidor. Nesse sentido, foi proposta uma Emenda Substitutiva com determinadas alterações.

Quanto ao art. 10, as mudanças mais relevantes foram preservadas. O art. 10-A, por sua vez, teve algumas modificações no sentido de encontrar um equilíbrio entre as empresas agenciadoras e os interesses dos consumidores. Por exemplo, a emissão da passagem se daria em até 10 (dez) dias antes da viagem ou do serviço prestado em si. No entanto, garante ao consumidor o direito de desistência até o comprovante de reserva do serviço e de solicitar informações a respeito da situação da reserva.

Desse modo, o Projeto, na forma da Emenda Substitutiva, busca reduzir as práticas danosas ao consumidor. Ainda, a definição de regras transparentes tende a reduzir a litigiosidade e os custos de transação associados à resolução de conflitos nesse tipo de problema que o Projeto busca solucionar. Acrescenta-se, ademais, algumas medidas para adequar as mudanças às empresas do setor afetadas, trazendo maior razoabilidade quanto à sua execução.

Por todos os motivos expostos, concluímos, no mérito, pela aprovação do PL nº 4.782/2023, e dos apensados, PL nº 4.855/2023 e PL nº 57/2024, com a aprovação do substitutivo adotado pela Comissão de Defesa do Consumidor, na forma da Subemenda Substitutiva apresentada nesta Comissão de Turismo.

É o voto, salvo melhor juízo.



Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MERSINHO LUCENA
Relator

2025-20943

Apresentação: 01/12/2025 17:02:43.080 - CTUR
PRL 3 CTUR => PL 4782/2023

PRL n.3



Para verificar a assinatura, acesse <https://infoleg-autenticidade-assinatura.camara.leg.br/CD259122700400>
Assinado eletronicamente pelo(a) Dep. Mersinho Lucena



COMISSÃO DE TURISMO

SUBEMENDA SUBSTITUTIVA AO SUBSTITUTIVO DA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR AOS PROJETOS DE LEI Nº 4.782/2023, 4.855/2023 E 57/2024

Altera a Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, que dispõe sobre as atividades das agências de turismo, para assegurar o fornecimento, no prazo adequado à natureza da operação, de comprovante de aquisição de bilhetes de passagem aérea e demais serviços turísticos, bem como para garantir o repasse tempestivo de dados dos passageiros às companhias aéreas, nos termos da legislação aplicável.

O Congresso Nacional decreta:

Art. 1º Os arts. 9º e 10 da Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014, passam a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 9º.....
.....

VIII – disponibilizar, de forma tempestiva, às empresas aéreas contratadas, exclusivamente para fins operacionais, as informações pessoais de contato dos passageiros que utilizarão os serviços de transporte aéreo adquiridos por seu intermédio, em observância ao parágrafo único do art. 227 da Lei nº 7.565, de 19 de dezembro de 1986 (Código Brasileiro de Aeronáutica) e da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD).

Art. 10.

I - o serviço oferecido, especificando a modalidade de transporte, se for o caso, datas e horários de prestação do serviço;



.....
.....
IV - a identificação das empresas e empreendimentos participantes responsáveis pela realização do transporte; e

V - a sinalização de eventuais restrições existentes para a sua realização.” (NR)

Art. 2º Acrescenta-se o seguinte artigo à Lei nº 12.974, de 15 de maio de 2014:

“Art. 10-A. Ao realizarem a venda comissionada ou intermediação remunerada na comercialização de passagem aérea, demais serviços e atividades de viagem ou de turismo, as agências de turismo adotarão as medidas cabíveis à emissão do bilhete de passagem ou documento equivalente, junto ao transportador aéreo, ou do comprovante de reserva junto ao prestador do serviço contratado, no prazo adequado à natureza da operação, observada a comunicação tempestiva ao adquirente acerca da situação da reserva e dos prazos aplicáveis.

§ 1º O prazo para requerer a emissão de documentos mencionado no *caput*:

I - deverá ser cumprido pela Agência de Turismo em até 10 (dez) dias antes da fruição pelo adquirente;

II - na hipótese de intermediação ou contratação realizada em prazo inferior a 10 (dez) dias da data prevista para a fruição do serviço, deverá ser informado pela agência de viagens ao adquirente, levando-se em consideração as suas condições operacionais.

§ 2º A emissão do bilhete aéreo ou comprovante de reserva somente será realizada após a confirmação definitiva do serviço junto ao respectivo fornecedor, resguardando-se o direito do adquirente à desistência ou ao cancelamento sem



penalidade até aquele momento, nos termos da legislação aplicável.

§ 3º Na hipótese de fretamento ou bloqueio de transporte aéreo, caberá à Agência de Turismo informar ao adquirente tempestivamente as condições de contratação e a forma de emissão dos documentos mencionados no *caput*, os quais deverão resguardar os dados de informações de terceiros e outros adquirentes, sendo dispensada a emissão de bilhete aéreo ou comprovante de reserva, sendo necessária a emissão de documento próprio comprobatório da intermediação, nos prazos estabelecidos, respondendo exclusivamente por eventual falha em sua prestação de serviços.

§ 4º O adquirente poderá, a qualquer tempo, solicitar informações da Agência de Turismo a respeito da intermediação e emissão dos documentos mencionados no *caput*.

§ 5º É vedada às Agências de Turismo a intermediação de serviços turísticos ainda não disponibilizados pelos fornecedores de serviços, sob pena de aplicação das sanções administrativas e penais previstas na Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).”

Art. 3º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala da Comissão, em de de 2025.

Deputado MERSINHO LUCENA
Relator

2025-20943

